

PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI PT. TASPEN (PERSERO) CABANG MANADO

Oleh:

Seisy A. Parera
Elfie Mingkid
Meiske Rembang

Email : cheisyparera@ymail.com

Abstract: *The communication role of the Organization in the public service in PT Taspen Office (persero) branch of manado. **Introduction:** implementation of the public service is an attempt to meet the basic needs of the country and civil rights every citizen over goods, services, and administrative services provided by the organizer of the public service. Communication within the Organization holds an important role as convener of the organizational communication where the purpose of the organization is impossible or difficult to achieve in the absence of communication. Taspen Office is the State-owned enterprises (BUMN) were given the task to manage the social insurance Program consisting of retirement days old (THT). Thus the company has a very important task in the service of the participant or pensioner taspen Office. Objective conditions showed that the existing service PT Taspen Office less effective and efficient it is seen with complaints and complaints from retirees through the provision of the services given by officers of the service. **Theory and method:** the study using a Human Relations Organization Theory and the theory of public services and Descriptive Methods. **Results:** the role of organizational communication menjangkau activity of public service but the service provided is still not effectively and efficiently. **Suggestion:** to maintain the company's image should PT Taspen Office can provide a better service to the retirees.*

Keywords: *Organizational Communication, Public Service, Human Relations*

Abstrak: *Peran Komunikasi Organisasi dalam Pelayanan Publik di PT. Taspen (persero) cabang manado. **Pendahuluan:** Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam organisasi komunikasi memegang peranan yang penting karena komunikasi merupakan penggerak organisasi dimana tujuan organisasi mustahil atau sulit dicapai tanpa adanya komunikasi. Taspen merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi tugas untuk mengelola Program Asuransi Sosial yang terdiri dari Program dana pensiunan hari tua (THT). Dengan demikian perusahaan ini mempunyai tugas yang sangat penting dalam melayani para pensiunan atau peserta taspen. Kondisi obyektif menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di PT Taspen kurang efektif dan efisien Hal ini terlihat dengan keluhan dan pengaduan dari pensiunan lewat pemberian layanan yang di berikan oleh petugas layanan. **Teori dan Metode:** Penelitian ini menggunakan Teori Organisasi Human Relations dan Teori Pelayanan Publik dan Metode Deskriptif. **Hasil:** peran komunikasi organisasi menjangkau kegiatan pelayanan publik namun pelayanan yang diberikan masih belum efektif dan efisien. **Saran:** Untuk menjaga citra perusahaan sebaiknya PT Taspen dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pensiunan.*

Kata Kunci : *Komunikasi Organisasi, Pelayanan Publik, Hubungan Manusiawi.*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang- undang Dasar

1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejateraan, sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan/organisasi perusahaan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam organisasi komunikasi memegang peranan yang penting karena komunikasi merupakan penggerak organisasi dimana tujuan organisasi mustahil atau sulit dicapai tanpa adanya komunikasi. Organisasi terbentuk karena adanya kesamaan tujuan yang dimiliki tiap anggota. Orang yang tertarik untuk bergabung dalam suatu organisasi memiliki alasan yang beragam. Ada yang karena alasan profit, tuntutan profesi, penyebaran ideologi maupun pemenuhan kebutuhan sosial. Organisasi juga dapat dikatakan sebagai sarana dimana manajemen mengoordinasikan sumber bahan dan sumber daya manusia melalui pola struktur formal dari tugas-tugas dan wewenang. Budaya organisasi terbentuk melalui interaksi antaranggota. Bahkan bisa dikatakan, ibarat organisasi adalah tubuh makhluk hidup maka komunikasi adalah darah yang mengalir dalam tubuh organisasi tersebut.

Taspen merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi tugas untuk mengelola Program Asuransi Sosial yang terdiri dari Program dana pensiunan hari tua (THT). Dengan demikian perusahaan ini mempunyai tugas yang sangat penting dalam melayani para pensiunan atau peserta taspen.

Kondisi obyektif menunjukan penyelenggaraan pelayanan publik di PT. Taspen masih belum dikatakan efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia petugas (karyawan) yang belum memadai. Hal ini terlihat masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari pensiunan baik secara langsung seperti : Prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan kurangnya informasi sehingga menyebabkan mis communication. Lewat permasalahan tersebut membuat citra yang kurang baik terhadap citra perusahaan. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu diadakan perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik.

Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik yaitu pentingnya komunikasi dalam organisasi. Karena komunikasi dalam organisasi sangat menunjang aktivitas kerja karyawan lewat interaksi antara satu dengan yang lainnya, memberikan motivasi kepada karyawan pada saat bekerja serta melalui komunikasi dalam organisasi dapat membina hubungan baik antara pimpinan dan karyawan. Lewat peran komunikasi organisasi dalam suatu perusahaan maka akan memberikan kinerja yang baik dalam perusahaan ataupun dimata masyarakat yaitu pemberian layanan kepada pensiunan. Jika hal tersebut telah dijalankan oleh perusahaan maka akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik sesuai dengan tujuan perusahaan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif yaitu penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk di ambil kesimpulan. Penelitian ini dilakukan kepada pensiunan yang telah mengurus berkas pensiunan di kantor Taspen.

Penelitian ini hanya menggunakan satu Variabel (variabel tunggal) dimana variabel yang menjadi objek penelitian ini adalah peran komunikasi organisasi dalam pelayanan

publik di PT. Taspen khususnya pemberian layanan kepada pensiunan. Variabel ini dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kemampuan atau kehandalan karyawan dalam pemberian layanan kepada pensiunan.
2. Daya tanggap dalam menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat.
3. Jaminan yang diberikan oleh karyawan dalam meyakini para pensiunan.
4. Perhatian yang meliputi sikap karyawan dalam melayani para pensiunan.
5. Kenyataan dalam kualitas pelayanan lewat sarana fisik yang bisa dilihat secara kasat mata seperti: Fasilitas atau sarana prasarana.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan penelitian yang penulis peroleh di lapangan tentang Peran Komunikasi Organisasi Dalam Pelayanan Publik di PT. Taspen (Persero) Cabang Manado di lihat dari Tabel frekuensi responden. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Pelayanan Publik Zeithaml sebagai indikator dalam menjawab permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan kepada pensiunan.

1. Kehandalan

Zeithaml (1997) mengemukakan Kehandalan *Realiability* adalah kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kemampuan dan kehandalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kewajiban aparatur/karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (pensiun) yang membutuhkan pelayanan, baik pelayanan dalam bentuk lisan, bentuk tulisan dan dalam bentuk perbuatan.

Dilihat dari gambaran tabel 3 mendeskripsikan tentang kehandalan atau kemampuan petugas layanan dalam memberikan pelayanan kepada pensiunan dengan 11 (73,33%) responden, menyatakan kadang-kadang 4 (26,67%) responden dan 0% responden menyatakan tidak handal. Hal ini didukung dengan jawaban tabel 4 dan tabel 11 yang berhubungan dengan kehandalan atau kemampuan petugas layanan/karyawan dalam memberikan pelayanan seperti memahami kepentingan pensiun dalam proses pengurusan berkas pensiun, uang duka, pensiun janda, dan lain sebagainya. Dimana sebagian besar responden mengatakan bahwa perlu adanya kehandalan atau kemampuan, karena jika petugas memiliki kehandalan dalam menangani kepentingan pensiunan maka akan menghasilkan pelayanan publik yang baik.

2. Daya tanggap

Zeithaml (1997) mengemukakan daya tanggap *Responsiveness* adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Hal ini dilihat pada tabel 4 mengenai daya tanggap dalam menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat bahwa 9 (60%) Responden menyatakan adanya daya tanggap oleh petugas layanan dalam menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pensiunan, kemudian 5 (33,33%) responden menyatakan kadang-kadang karena sebagian dari petugas layanan kurang tanggap dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, dan 1 (6,67%) responden menyatakan tidak memiliki

daya tanggap. Dengan demikian seorang petugas layanan harus memiliki daya tanggap dalam melayani pensiun agar mengetahui maksud dan tujuan serta keinginan pensiun.

3. Jaminan

Zeithaml (1997) mengemukakan Jaminan Assurance yaitu, kemampuan dan keramahan serta sopan santun karyawan dalam meyakini kepercayaan konsumen (pensiun).

Di dalam pemberian layanan kepada pensiunan, karyawan harus memberikan jaminan melalui sikap yang ramah dan cara mereka yang sopan sehingga pensiunan mendapat perhatian serta kepuasan dalam kebutuhan pelayanan. Hal ini bisa terlihat pada tabel 5, 8 (53,33%) responden yang menyatakan adanya jaminan yang diberikan oleh petugas layanan lewat kemampuan dan keramahan serta sopan santun karyawan atau petugas layanan dalam meyakini kepercayaan pensiunan, sedangkan 4 (26,67) responden menyatakan kadang-kadang, kemudian 2 (13,33%) responden menyatakan tidak adanya jaminan. Berdasarkan pernyataan dari responden bahwa jaminan pelayanan yang diberikan oleh PT Taspen di anggap baik, hal itu dilihat dari bahwa setiap karyawan memiliki kemampuan menarik perhatian kepada pensiunan melalui sikap mereka yang ramah dan sopan dalam melayani para pensiun yang membutuhkan pelayanan hal ini di dukung dengan tabel 6 dan 12.

4. Perhatian

Menurut Zeithaml (1997) perhatian *emphaty* adalah sikap tegas dan penuh perhatian terhadap konsumen. Sedangkan pendapat dari Brata (2004:230), perhatian atau atensi adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu. Kepedulian atau minat seseorang terhadap sesuatu biasanya muncul karena rasa ketertarikan atau kebutuhan yang terjadi karena ada dorongan dari hatinya atau karena pengaruh situasi yang dihadapinya atau dengan kata lain perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran atau kritiknya (Barata, 2004:32).

Sehingga dapat dilihat pada tabel 6 bahwa 7 (46,67) responden menyatakan sering mendapat perhatian oleh petugas layanan yang meliputi sikap tegas tetapi penuh perhatian kepada pensiunan, sedangkan yang menyatakan kadang-kadang 5 (33,33%) responden dengan jarang adanya perhatian yang diberikan oleh petugas layanan, dan 3 (20%) menyatakan tidak adanya perhatian. Pentingnya petugas layanan memberikan perhatian karena dengan adanya perhatian maka akan menjalin hubungan yang baik antara sesama karyawan dan juga kepada pensiun sehingga organisasi dapat berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini dipertegas pada tabel 9 dan 10.

5. Kenyataan

Pemberian pelayanan dari karyawan dilihat juga dari kenyataan yang di alami oleh masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dilihat dari sarana fisik secara kasat mata, misalnya berupa fasilitas atau sarana perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, informasi dsb.

Hal ini terlihat pada tabel 7 menunjukkan bahwa 12 (80%) responden menyatakan memuaskan mengenai kenyataan di dalam kualitas pelayanan lewat sarana dan fasilitas yang disediakan oleh PT. Taspen dalam menunjang kegiatan pelayanan yang di sediakan kepada pensiunan, selanjutnya 3 (20%) responden menyatakan kurang memuaskan lewat kenyataan di dalam kualitas pelayanan, dan 0 (0%) menyatakan tidak memuaskan dengan kenyataan yang meliputi sarana dan fasilitas di PT. Taspen Cabang Manado. Karena fasilitas dan sarana sangat mendukung pelaksanaan tugas dan pekerjaan petugas layanan dalam memenuhi setiap kebutuhan pelayananan pensiunan. Namun kebanyakan dari responden menyatakan memuaskan dengan kenyataan yang ada di PT Taspen lewat sarana dan pra sarana hal ini juga di dukung dengan tabel 8 dengan ketersediaan dan pemberian Informasi kepada pensiunan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Peran Komunikasi Organisasi Dalam Pelayanan Publik di PT. Taspen, maka kesimpulan yang dapat ditarik sebagai berikut:

- a. Dari hasil penelitian, pelayanan yang ada di Taspen sudah berjalan cukup baik dilihat dari kemampuan dan kehadalan serta daya tanggap para petugas layanan dalam menyediakan pelayanan publik. Hal ini terbukti dengan jumlah presentase responden yang menyatakan adanya kemampuan dan kehandalan para petugas layanan dalam memberikan pelayanan kepada pensiunan. Namun di dalam proses pelayanan yang menjadi kesulitan dalam pengurusan berkas pensiunan yaitu ketidak kelengkapan berkas pensiun sehingga memperlambat proses pencairan dana pensiunan.
- b. Dari hasil penelitian, kenyataan yang ada di PT. Taspen lihat dari sarana dan pra sarana cukup baik. Hal ini terbukti dengan presentase responden yang mendukung dengan ketersediaan sarana dan fasilitas yang ada di kantor Taspen. Karena sarana merupakan salah satu faktor pendukung kualitas pelayanan publik yang memberikan kenyamanan bagi konsumen atau pensiunan. Mengingat pensiunan rata-rata lanjut usia maka sarana juga sangat di perlukan bagi mereka dalam mengurus berkas pensiunan, dan lain sebagainya.
- c. Dari hasil penelitian, komunikasi dalam organisasi sangat berperan dalam menunjang aktifitas organisasi. Karena jika hubungan dalam organisasi membaik maka akan menghasilkan kinerja yang baik bagi perusahaan yaitu dalam menunjang kegiatan pelayanan publik di PT. Taspen (persero) Cabang Manado.

DAFTAR PUSTAKA

- Arni Muhamad., 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Amin Ibrahim., 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Cangara, Hafied H., 1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Press, 1998.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008, Jakarta.

- Moenir, H. A. S., 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rakhmat, Jalaluddin., 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remadja Rosdyakarya.
- Sendjaja, S. Djuarsa, dkk. (2002). *Teori Komunikasi*. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. ALVABETA, 1997.
- Zeithaml. A., V. Parasuraman, A. And L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal Of Marketing Vol. 49. (Spring)*.

Sumber Lain:

- KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.